

Методи врегулювання конфліктів і запобігання їм

У конфліктній ситуації педагог може спрямувати свою активність на те, щоб оптимізувати свій психологічний стан, краще зрозуміти співрозмовника, досягти взаєморозуміння з опонентом. У цій непростій справі він може скористатися арсеналом таких методів:

а) метод інтроспекції. Він передбачає уявлення себе на місці опонента, його думок, почуттів і виробленні завдяки цьому обґрунтованих висновків про мотиви і зовнішні спонуки його поведінки. За невмілого використання цього методу можна прийняти власні думки і почуття за думки і почуття іншої людини, неправильно відтворити образ опонента;

б) метод емпатії. Заснований він на техніці проникнення в переживання іншої людини. Цим методом послуговуються емоційні, здатні до інтуїтивного мислення особи, котрі, довіряючи своєму інтуїтивному відчуттю, своєчасно зупиняють інтелектуальні інтерпретації;

в) метод логічного аналізу. Суть методу полягає в тому, що людина з раціональним мисленням, щоб зрозуміти співрозмовника, відтворює інтелектуальні уявлення про нього, моделює ситуацію, в якій він перебуває.

Оптимізація педагогом свого внутрішнього стану дає йому змогу зберігати внутрішній спокій і стабільність і завдяки цьому уникнути конфлікту, бо якщо один із опонентів зберігає стриманість, рівновагу, інший втрачає можливість розпочати конфлікт чи взаємодіяти у “конфліктному режимі”.

Педагог як посередник у конфліктних ситуаціях. Педагог не раз опиняється в ситуації, яка змушує його вирішувати конфлікт між учнями, батьками й учнем, іншим учителем і дирекцією закладу. У такому разі він може взяти на себе роль посередника, дбаючи про розвиток конструктивних елементів спілкування та взаємодії, намагаючись в інтересах обох сторін змінити конкурентну орієнтацію “я виграв — ти програв” на установку співпраці: “я виграв — ти виграв”. Посередник не може зайняти місце жодної із сторін конфлікту, сила його позиції — в нейтральності щодо об’єкта конфлікту. Не менш важливо зберегти спокійний, збалансований настрій, уберегти учасників від впливу негативних емоцій.

Посередництво в конфлікті означає вироблення домовленості про час і місце переговорів, планування та організацію їх, інформування щодо проблеми конфлікту, примирення.

Така діяльність у педагогічному середовищі потребує особливої психологічної підготовки вчителя. Якщо він не впевнений у собі, то братися за цю справу не варто. Зважившись на посередництво, необхідно передусім стимулювати діалог між сторонами конфлікту, підтримувати позитивні тенденції під час розмови. Посередник не може приймати рішень, його завдання — підтримувати діалог. До примирення учасники конфлікту повинні прийти самостійно.

Позитивні виховні результати від використання методики посередництва в конфлікті виявляються в набутті його учасниками досвіду толерантного подолання його. Згодом вони вже без участі вчителя зможуть розібратися у своїх проблемах.

Конфліктам можна запобігати, розв’язувати їх і прогнозувати. Для цього необхідно вміти аналізувати й осмислювати їх основні компоненти. Завдяки прогнозуванню часто вдається запобігти негативному розвитку конфлікту, надати тривожним процесам позитивного розвитку. Для цього необхідно виявити істинні причини, що породили проблему, накреслити план дій з попередження негативного розвитку ситуації. Внаслідок цього передбачувані опоненти можуть стати союзниками, а вірогідність негативних наслідків конфлікту буде зведена до мінімуму.

Володіння технологіями управління і розв’язання конфліктів дає змогу педагогу створювати спрямований конфлікт. Наприклад, він може спровокувати у групі конфлікт з приводу успішності або дисципліни студентів. Залучаючи їх до розв’язання конфліктної ситуації, педагог активізує їх діяльність і досягає бажаних результатів.

Для зниження напруги, запобігання конфліктам у взаємовідносинах “викладач — студент”, а також для зняття стресових станів та збереження психічного, морального здоров’я учнів (психозбереження) педагоги використовують різноманітні засоби і прийоми:

а) прийоми позитивної взаємодії. Педагог порівнює досягнення дитини тільки з результатами діяльності в минулому, а не із здобутками інших дітей, використовує позитивне підкріплення перед оцінюванням; виявляє і відзначає позитивні мотиви дитячої діяльності. Зауваживши небажану поведінку учня, він не демонструє подиву, а відверто висловлює своє розуміння його мотивів, почуттів, допомагає зрозуміти наслідки такої поведінки, захищає його від негативного ставлення тих, хто був свідком цього вчинку, а також від негативного самоствавлення;

б) використання ігрових методів навчання. Педагогіка справедливо розглядає гру як один із найефективніших методів навчання і виховання дитини. Не менш значущий психорелаксаційний, компенсаторний вплив гри, оскільки вона знімає психологічне напруження, дає дитині змогу побачити себе в бажаній ролі чи на бажаному рівні самореалізації, зрозуміти логіку поведінки інших, свої помилки тощо;

в) проведення бесіди з батьками. У такому спілкуванні педагог не може дозволяти собі звинувачень, прямих вимог. Раціональна його поведінка полягатиме у встановленні з батьками емоційно доброзичливих стосунків, демонструванні своєї зацікавленості в благополуччі, успіхах їх дитини.

За такої його налаштованості батьки почуватимуться невимушено, охоче ділитимуться своїми думками про дитину, не приховуючи сумнівів, тривоги. Від педагога в таких ситуаціях вони чекають порад, підтримки, співучасті, і він не має права розчарувати їх у цьому. Якщо учень переживає певні проблеми або є учасником конфлікту, необхідно виробити спільну стратегію щодо їх подолання, бути зацікавленим і діяльним у досягненні позитивного результату. Головне при цьому — сконцентрувати свою увагу й увагу співрозмовника на майбутньому, чітко сформулювати цілі, переконати в можливості їх досягнення;

г) демонстрація педагогами й учнями позитивного мислення. Це означає пошук в усьому доброго, світлого, веселого, створення доброзичливої атмосфери і гарного настрою іншим, налаштованість на позитивні оцінки і висновки. Це привчатиме дітей бачити краще в інших людях.

Людина з позитивним мисленням не концентруватиме увагу на негараздах, помилках, похмурому настрої, хворобах, а шукатиме світле в житті. Дехто заводить з цією метою нотатник, у якому фіксує найприємніші події свого життя, нав'язані ними враження і роздуми тощо.

З учнями педагог може провести відповідні розмови про значущість позитивного настрою в житті людини, методи, прийоми, техніки створення його собі й іншим;

г) використання релаксаційних вправ у роботі над собою та з дітьми. Повернути стан рівноваги, впевненість у собі можуть зображення свого настрою у формі малюнка; письмовий виклад того, що хвилює, і відкидання від себе аркуша паперу із зафіксованими неприємностями; концентрація уваги на диханні; ототожнення себе за допомогою уяви з улюбленим деревом; самомасаж рук, обличчя; приємні спогади дитинства; творче використання формул впливу на себе (“Я на все здатний, я здатний до величезних вольових зусиль”, “Я — людина смілива і впевнена в собі”, “Мене наповнюють спокій, любов, радість”, “Чиста, прозора вода змиває з мене всі турботи і біль, хвилювання. Мене зігріває сонце, наповнює теплом, світлом, радістю і живою енергією” та ін.);

д) самоаналіз. Погляд на себе очима різних людей, з якими доводиться взаємодіяти, дає змогу реально побачити свою соціальну значущість, особистісні недоліки, комунікативні помилки і скоригувати свою поведінку;

е) творче використання відомих засобів психозбереження. Прислужитися в цьому можуть музика (допомагає позбутися напруги, смутку, виплакати, підбадьоритися), малювання (зображення смутку, жаху, болю допомагає позбутися їх, а радості, натхненню — вселитися в душу), імпровізований танець (допомагає реалізуватися негативним емоціям, зарядитися позитивною енергією), думки (негативні необхідно відштовхнути від себе, щоб поліпшити настрій; віддатися думкам, здатним вселити добре самопочуття, бадьорий настрій), уява (уявлення одних символів допомагає позбутися смутку, наповнити організм, психіку силами,

радістю);

є) використання психофізіологічних вправ (творчо дібрані індивідуальні способи самомасажу, розслаблення м'язів, фізична активність), спрямованих на психологічну саморегуляцію, поліпшення настрою і самопочуття.

Педагог, який володіє методами саморегулювання, запобігання, уникнення стресу, виходу із стресової ситуації, є ефективним комунікатором з колегами, керівниками закладу, учнями і їх батьками. Його поведінка у непростих ситуаціях є унаочненням раціональної поведінки для учнів. Не менш цінні його рекомендації, поради, оцінки.